

Open Talks!

All for the END USER !!



The thing which we keep is goods and mind of every person.

商品部。ジュエリー専門の物流センターである瑞江センターにおいて、この部署は少し特殊と言える。全国から集まる顧客修理品を一手に預かり、その修理品に適正な対応が行われる様に、工場との修理内容確認や、店舗スタッフへ修理方法の提案などを行う顧客修理品のオペレーター。それが商品部の役割だ。だが一言で修理品と言うが、壊れ方は多種多様であり、その一つ一つに修理を依頼されたお客様の思い入れがある。彼女たちは、それを汲み取った上でお客様の様々な希望に沿えるようなオペレーションを行っているのである。ではなぜクライアントの意向よりも、エンドユーザーの思いにこだわるのか？

「全てはエンドユーザーの為に！！」商品部のメンバーたちは常にこの言葉を意識しながら日々の業務にあたっている。ではこの言葉に込められた思いとは何か？言葉の生みの親であり、商品部を統括している堀口係長に話を聴かせてもらった。

「全ての修理品は一分の一という考え方は衝撃だった」
「全てはエンドユーザーの為に」この言葉の意味は？の問いかけに彼は「自分達の預かるモノは商品と一人一人の思いです。だから、それを忘れない為の言葉」と教えてくれた。

言葉を考えたのは十年ほど前だった。当時、修理職人見習いだった彼は、クライアントのもとへ再修理品を受取りに行く事があった。修理品を確認すると「どう思うか」とクライアントからの質問が。別段問題も無く綺麗に仕上がっているように見えた修理品に、よく見ると小さな火ムラが。その事と、すぐに直す事が可能である旨を伝え、クライアントから目の覚めるような一言を言われたという。「せっかく綺麗に修理されているのにすぐ直せる程度の手間を省いただけで商品のクオリティは下がってしまう」そしてクライアントはこうも続けた、「日に何個修理してるか知らないけどこの修理品はこれ一個なのよ」と。「修理品も量産品と同じ何十、何百ある中の一つと捉えていたから「全ての修理品は一分の一」という考え方は衝撃だった。」この時、今まで効率優先で修理加工を行っていた彼の考えは180度変わった。

「意識しているのはどう修理したらお客さんが喜ぶかな？という事」
クライアントからの言葉は、ある意味で真逆になった彼の考え方の他に、新たな「気付き」も与えてくれた。それは「ひとつひとつの修理品の仕上がりが、自分自身の価値に繋がっている」ということだ。「あれ以来、顧客修理品を取り扱ううえで、常に意識しているのは、どう修理したらお客さんが喜ぶかな？という事です。」そして彼は、彼と同じ様に顧客修理品を取り扱う仲間、つまりは自分以外

の修理職人や商品部のスタッフ達にこの思いと考えを理解してもらいたくて生み出した「言葉」その言葉こそが...

「全てはエンドユーザーの為に！！」である。

毎月約数千件の顧客修理品を取り扱う商品部。物量の多さもさることながらその業務の高い「専門性」と「思いを預かる」という重責ゆえにセンター内での存在も大きなものである事は間違いない。では実際に業務に就いているスタッフ達は商品部の仕事に対してどんな思いでいるのだろうか。そして彼女たちの考える「全てはエンドユーザーの為に」とは何だろう。入社9年目にして、その全てを商品部として過ごしてきた彼女。かつてはA&Sの店舗スタッフでもあった、嘉手納主任は教えてくれた。



「私自身もアクセサリが大好きなんです」
「私自身もアクセサリが大好きなんです。毎日身に着けているし、修理してでも使いたいという気持ちがあるので、修理品を依頼されたお客様の気持ちを一番考えて、一点ごと大切にお預かりしています。」自分自身のアクセサリへの思い入れが彼女の仕事や、お客様に対する姿勢に繋がっているようだ。

「ヒヤッとした事は何度もありますけど(笑)」
膨大な取り扱い数量なうえ、その全てがお客様の思いの込められた修理品である。普段から感じている責任は大きなものと言わざるをえないが、業務中に起こってしまったアクシデントや、それに対して何か意識している事はあるのだろうか？「私自身、とりかえしのつかない失敗は、幸いまだ無いです。でもヒヤッとした事は何度もありますけど(笑)。普段から意識している事は、自分の周りで起きてしまった問題を自分自身に置き換えて考える事。どういったケースで発生し、どう対応を行ったかを分析して、自分ならどこを注意するかを考えています。」周りの問題を他人事とせず、自分に置き換える事で自身の注意を促す。笑顔の中に意識の高さが窺えた。



別のスタッフの話も聞いた。入社約11ヶ月の日高真理さん。入ってまだ日の浅い彼女が感じた商品部とは。

「検品基準を作るのが大変でした」
オーティーエスに入社する以前から、アクセサリを取り扱う仕事に携わっていた彼女だが、それでも苦労は多かったようだ。「最初の頃は自分の中で修理品の

検品基準を作るのが大変でした。」前職で取り扱っていた商品がアンティークジュエリーのような個品に近い製品だったため、量産品ゆえの修理内容や破損のリスクに併せるのに苦労したと言う。「周りの皆さんに助けられてばかりでした、それは今でもですけど(笑)。ときには修理対応を依頼したメーカーさんにも自分で気付かなかった部分を教えて頂くこともあります。」工場や製造メーカーからの指摘は多々あるが、その事で気付かなかったリスクや、修理方法などをお客様に提案する事が出来る。常に商品部はもちろんの事、店舗スタッフやメーカーが真剣に修理品と、それに込められた思い入れに向き合っているからこそお客様にとってベストな修理対応を提供出来るのだと彼女は言う。

話しを聴いて感じたのは、彼女たちが口を揃えて言うのはアクセサリが好きだということと、この仕事が好きだということだ。その気持ちが、ただクライアントの代わりとして修理品を預かるのではなく、クライアントのサポートとして、お客様にとって何がベストかを常に考えてサービスを提供する事につながっている。そしてそれが、瑞江センター商品部がエンドユーザーに込める思いであると感じた。

2012.6.22 広報委員 小嶋



机上にはいつも変わらぬ思いでいられるようにメッセージカードが